

Goncharenko E.N.

Doctor of Economic Sciences, Associate professor

Svitlychna O.S.

PhD in Economics, Associate Professor

Odessa National Economic University, Ukraine

FINANCIAL SERVICES IN E-COMMERCE SYSTEM

Гончаренко О.М.

Доктор економічних наук, доцент

Світлична О.С.

Кандидат економічних наук, доцент

Одеський національний економічний університет, Україна

ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ Е-КОМЕРЦІЇ

System of providing financial services play a crucial role in determining the competitive position of a financial institution in a particular market or its segment through adaptation of products to the demands and requirements of customers. Today the effective operation of financial institutions is impossible without the use of modern Internet technologies. Therefore the aim of the article is to study financial Internet services as one of the most attractive and perspective directions of e-business.

Keywords: *financial services, Internet services, e-commerce.*

Система надання фінансових послуг відіграє вирішальну роль при визначенні конкурентних позицій фінансового інституту на конкретному ринку або його сегменті через пристосування своїх продуктів до попиту і вимог клієнтів. На сьогодні ефективна діяльність фінансових установ неможлива без використання сучасних інтернет-технологій. Тому метою статті є дослідження фінансових інтернет-послуг як одного з найпривабливіших та перспективних напрямків е-бізнесу.

Ключові слова: *фінансова послуга, інтернет-послуги, е-комерція.*

Фінансові послуги є основою сучасної економіки. Будь-яка господарська діяльність так чи інакше залежить від послуг, які забезпечуються фінансовим сектором. Тому побудова ефективної вітчизняної системи надання фінансових послуг набуває винятково важливого значення. Метою формування системи надання фінансових послуг є виявлення можливостей фінансового інституту зайняти конкурентні позиції на конкретному ринку або його сегменті шляхом

пристосування своїх продуктів до попиту і вимог клієнтів. З цим пов'язане вирішення важливої задачі аналізу при прийнятті управлінських рішень: в області розробки нових продуктів, визначенні структури діяльності на ринку фінансових послуг, знаходження оптимальних витрат по кожній послугі і досягненні високої якості продуктів, що розробляються.

Становлення і розвиток ринку фінансових послуг в Україні відбувається в період глобалізації фінансових ринків і міжнародної інтеграції фінансових інститутів. При цьому ефективна діяльність фінансових установ неможлива без використання сучасних інтернет-технологій. З впровадженням інтернет-технологій розпочався новий етап розвитку ринку фінансових послуг, який характеризується надзвичайно високою динамікою фінансових потоків. Характерною тенденцією став активний вихід на ринок високотехнологічних фінансових послуг нефінансових установ, що призводить до загострення конкуренції та перерозподілу клієнтської бази.

Метою даної роботи є дослідження та аналіз механізму надання сучасних фінансових послуг.

Фінансові послуги складають великий і зростаючий сектор фактично у всіх розвинених економіках і таких, що розвиваються. Протягом останнього часу все частіше фінансові посередники виходять на ринок фінансових послуг із пропозиціями надання певних фінансових продуктів. Фінансовий продукт — це форма представлення фінансової послуги на ринку. Фінансовий продукт та фінансова послуга виступають як форма і зміст у взаємозв'язку. Фінансовий продукт може мати комплексний характер і бути формою вираження кількох послуг. Наприклад, користувач пластикової картки поряд з розрахунковими послугами може отримувати в процесі її застосування й інші види послуг — кредитні, депозитні [1, с. 95].

За результатами досліджень багатьох провідних консалтингових компаній, у третьому тисячолітті значення ефективних фінансових взаємовідносин між клієнтами неухильно зростатиме. Тому, якщо у світі з'являються нові технології, що дозволяють підвищити цю ефективність,

фінансові інститути прагнуть їх впровадити і надати в розпорядження своїх клієнтів. Саме потреби корпоративних і мільйонів індивідуальних клієнтів головним чином визначили мережу Інтернет одним із пріоритетних каналів надання сучасних фінансових послуг різноманітними фінансовими інститутами. Закономірним результатом став бурхливий розвиток фінансових інтернет-послуг – одного з найпривабливіших та перспективних напрямків е-бізнесу [2, с. 10].

Під інтернет-послугою, як правило, розуміють тільки таку послугу, основна частина процесу надання якої відбувається в режимі реального часу (он-лайн) з широким використанням основних можливостей та відмінних особливостей мережі інтернет як комунікаційного середовища нового покоління.

Головна з цих особливостей Інтернету полягає в можливості одночасного забезпечення інформаційної взаємодії провайдера послуги з великою кількістю клієнтів. При цьому функціональні характеристики послуги визначаються рівнем використання прикладною системою таких властивостей Мережі, як забезпечення доступності інформації незалежно від місцезнаходження клієнта та часу доби, глобальність та персоніфікованість послуг, можливість оперативного прийняття рішень у процесі взаємодії між системою та користувачами тощо. Тобто чим більше у споживача можливостей щодо оперативного управління своїми ресурсами, тим вищий рівень послуги та перспективи її широкого впровадження.

Розглядаючи фінансові послуги як категорію е-бізнесу, необхідно розрізняти сферу фінансового забезпечення електронної комерції в Інтернеті та електронні фінансові послуги в мережі.

До основних конкурентних переваг, які одержують фінансові інститути завдяки участі в системах е-комерції, належать: широкий доступ до комерційної інформації; скорочення термінів підготовки та реалізації угод на основі онлайн-переговорного процесу та систем захищеного документообігу; розширення "географії" товарних ринків; розширення

можливостей вільного входу та виходу на ринок; інтенсифікація товарообігу та збільшення його обсягів; оптимізація використання оборотних коштів учасників електронної комерції; підвищення рівня обслуговування на основі персоніфікованого сервісу; зменшення операційних витрат.

Для споживачів важливою перевагою використання систем е-комерції є комплексність надання фінансових послуг, яка досягається в процесі здійснення повного циклу торгово-фінансових і маркетингових операцій (обмін документами, передача прав власності, здійснення платежів, гарантійне забезпечення тощо).

Однак, впровадження електронних фінансових послуг має і певні обмеження та недоліки, зокрема: сумніви сторін з приводу приналежності того чи іншого проекту до компанії (негативна анонімність); недовіра споживача до послуг, які продаються за допомогою інтернету; можливість шахрайства; витіснення з ринку комерційних оффлайн-підприємств; очікування споживачами доставки придбаної продукції та можливі труднощі і витрати при поверненні товару; недоотримання в бюджет держави податкових виплат при веденні «сірих» схем обліку тощо.

Відповідно до особливостей організації бізнес-процесів електронні фінансові послуги класифікують за відповідними напрямками: фінансові послуги для організації е-комерції та фінансові інтернет-послуги.

Послуги для організації е-комерції в мережі Інтернет — послуги зі створення та обслуговування різних типів бізнес-систем для організації е-комерції в мережі Інтернет.

Найбільш поширені в розвинутих країнах електронні фінансові інтернет-послуги можна об'єднати у такі класи: інтернет-банкінг (е-банкінг, і-банкінг) - надання банками клієнтам можливостей електронного управління своїми рахунками через Інтернет; інтернет-трейдинг (е-трейдинг, і-трейдинг) - надання фінансовими інститутами клієнтам можливості ефективного оперування своїми коштами та цінними паперами на глобальних валютних і фондових ринках завдяки можливостям Інтернету; інтернет-страхування (е-страхування, і-

страхування) - забезпечення процесу оформлення, оплати та придбання страхових полісів і отримання страхових премій з використанням Інтернету.

Отже, запровадження новітніх інформаційних технологій відкриває перед фінансовими інститутами широкі можливості щодо розвитку сучасних, прогресивних форм обслуговування клієнтів, диверсифікації їхньої діяльності, збільшення можливостей управління ризиками. Інтернет як інформаційно-транспортна технологія вже забезпечив доступність фінансових продуктів і послуг для більшої кількості клієнтів, усунувши географічні та часові бар'єри для їх надання. Для забезпечення розвитку інтернет-систем фінансового обслуговування юридичних і приватних осіб потрібно дійти до згоди в багатьох питаннях організації та ведення бізнесу, вирішити цілу низку різноманітних теоретичних та прикладних проблем, зокрема технологічні питання (створення загальноприйнятої системи стандартизації та сертифікації технічних засобів і програмного забезпечення, розвиток систем захисту платіжних трансакцій тощо). Цілу низку питань зосереджено в такій комплексній проблемі, якою є створення "електронних" грошей та забезпечення їх ефективного функціонування на глобальних і національних ринках. На увагу заслуговують соціально-економічні та етичні аспекти, нормативно-методологічне та правове забезпечення надання фінансових послуг в мережі інтернет.

Література

1. Унинець-Ходаківська В. П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика / [В. П. Унинець-Ходаківська, О. І. Костюкевич, О. А. Лятамбор]. – К.: ЦУЛ, 2009. – 392 с.
2. Юрчук Г.В. Розвиток фінансових послуг на основі систем електронного бізнесу. – Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.04.01 – фінанси, грошовий обіг і кредит. – Українська академія банківської справи, Суми, 2003. – 20 с.

3. Штанько О.Д. Сучасні тенденції розвитку ринку фінансових послуг в Україні // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму, 2013. - №1 (6). – с. 394-399.
4. Фадєєва І.Г. Інтелектуальні технології у фінансовому інжинірингу // Міжнародний науково-виробничий журнал «Сталий розвиток економіки», 2014. - №3 (25). – С. 234-242.
5. Карпенко О.І. Цивільно-правові способи захисту права на інтернет-послуги. // Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2015. – Випуск 32, 2. – С. 40-45.
6. Радельчук Г. І. Програмне забезпечення Інтернет-трейдингу на російському та українському фондовому ринках // Збірник наукових праць факультету прикладної математики та комп'ютерних технологій Хмельницького національного університету.– Хмельницький: ХНУ. – № 1. – 2008. – С. 117–122.
7. Шойхеденко А. Автоматизация в страховании и введение электронного полиса — объективная необходимость. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forinsurer.com/public/14/04/29/4652>
8. Науменкова С.В. Ринок фінансових послуг: Навч. посіб. / С.В. Науменкова, С.В. Міщенко. — К. : Знання, 2010. — 532 с.

References

1. Unynets-Khodakivska, V., Kostyukevich, O., Lyatambor O. (2009), Financial Services Market: theory and practice [Rynok finansovykh posluh: teoriya i praktyka], CNL, Kyiv, 392 p.
2. Yurchuk, G. (2003), Development of financial services on the basis of e-business [Rozvytok finansovykh posluh na osnovi system elektronnoho biznesu.], Abstract of dissertation for the degree of candidate of economic sciences, specialty 08.04.01 - Finance, monetary circulation and credit, Ukrainian Academy of Banking, Sumy, 20 p.

3. Shtanko, O. (2013), Modern trends in the financial services market in Ukraine [Suchasni tendentsiyi rozvytku rynku finansovykh posluh v Ukrayini], Bulletin of the International Nobel Economic Forum, No. 1 (6), pp. 394-399.
4. Fadeev, I. (2014), Intelligent technology in financial engineering [Intelektual'ni tekhnolohiyi u finansovomu inzhynirynhu], International Scientific Production Journal "Sustainable economic development», No. 3 (25), pp. 234-242.
5. Karpenko, O. (2015), Civil legal ways to protect the right to Internet services [Tsyvil'no-pravovi sposoby zakhystu prava na internet-posluhy], Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University, Issue 2, No. 32, pp. 40-45.
6. Radelchuk, G. (2008), Software Online trading on the Russian and Ukrainian stock market [Prohramne zabezpechennya Internet-treйдynhu na rosiys'komu ta ukrayins'komu fondovomu rynkakh], Proceedings of the Faculty of Applied Mathematics and Computer Technologies of Khmelnytsky National University, Khmelnytsky, KNU, No. 1, pp. 117-122.
7. Shoyhedenko, A. Automation in the insurance and Introduction electron Polis - objective need [Avtomatizacija v strahovanii i vvedenie jelektronnogo polisa — obektivnaja neobhodimost'], available at: <http://forinsurer.com/public/14/04/29/4652>.
8. Naumenkova, S., Mishchenko, S. (2010) Market Financial Services: Training. Guidances [Rynok finansovykh posluh: Navch. posib.], Knowledge, Kyiv, 532 p.